



商务接待流程及技巧

课程背景

商务接待是给客户留下良好印象的重要工作，是密切往来增进感情的有力保障。也是促进商务合作的保障，商务接待也有效展示企业品牌形象，有助于促进双方友好合作发展。

本课程对于商务接待礼仪的综合性赋能，有助于帮助学员系统的了解学习商务接待礼仪的必要性以及重点所在，以保障商务活动双方互惠互利局面的局面。课程帮助商务接待人员树立专业的商务形象，提高商务接待人员的职业素养。通过对商务接待礼仪流程的系统了解，有助于帮助整个接待工作的顺畅进行。

课程目标

- 1.培养商务接待工作这的商务基础知识和接待综合能力
- 2.通过讲解和现场实训强化商务接待工作对于接待的实际操作能力
- 3.使商务接待人员能够独立的完成所安排的接待工作

课程对象

需要商务接待的相关人员

课程时间

1-2 天

课程方式

授课 40%（互动引导）+小组练习 20%+现场模拟演练 40%

课程大纲

第一部分 商务接待培训的作用

- 1.商务接待礼仪是商务合作的保障；
- 2.商务接待礼仪是交际顺畅的前提；
- 3.商务接待礼仪是企业品牌形象的有效展示；
- 4.商务接待礼仪有助于促进双方友好合作发展。

第二部分 商务接待流程及礼仪

课程导入：凡事预则立，不预则废。——《礼记中庸》

一、商务接待三大环节

- 1.客人抵达前的准备工作
- 2.客人抵达后的接待服务工作
- 3.客人离开的后续工作

二、商务接待前期准备

- 1.住宿安排（布置）
- 2.饮食安排
- 3.车辆安排（布置）



- 4.会见安排（会见室人员）
- 5.宴请安排
- 6.陪同安排
- 7.参观场地安排（欢迎用品等）
- 8.客人信息的详细了解（关键人）
- 9.需求部门的沟通
- 10.需讲解内容及相关工具的准备（客户考察看什么、太老实，没效果）

三、客人抵达后的接待服务工作

首应效应——这是一个两分钟的世界

（一）商务接待人员形象礼仪

• 1. 接待人员的仪表礼仪

- 面容清洁
- 衣着得体

（二）商务接待人员神情态度礼仪

- 1.神态亲切友善
- 2.语音标准清楚
- 3.语速快慢适宜
- 4.语气和蔼可亲
- 5.微笑服务礼仪

- 要做到“三米微笑、一米招呼”；
- 真诚，要发自内心的微笑；
- 积极，要排除自身烦恼；
- 开放，要心胸宽阔；
- 感染力，要与顾客有感情上的沟通

• 6.站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌；

- 递物、接物、手势的运用要领示范与训练；

（三）商务接待人员斟茶倒水服务礼仪

- 1. 斟茶人员选择
- 2. 斟茶的顺序
- 3. 敬茶的方法
- 4. 茶艺指导

（四）商务接待人员称呼礼仪

- 1. 主次有序
- 2. 区分对象、区分职位称呼

（五）商务接待人员名片礼仪

- 1. 名片种类分析
- 2. 名片的主要用途



- 3. 名片的使用礼仪

(六) 商务接待人员握手礼仪

- 1. 握手的次序礼仪
- 2. 握手的方法技巧

(七) 商务接待人员介绍礼仪

- 1. 介绍的方式
- 2. 介绍的顺序礼仪

(八) 商务接待人员商务会面礼仪

迎送、称呼、问候致意、人际距离、引导——在走廊、在楼梯、在电梯、在会客室门口；

(九) 商务接待人员座次礼仪

尊位的概念、常见场景座次礼仪——开会、乘车、会客、宴会等；

(十) 商务接待人员高效讲解沟通技巧

- 1. 开场白、自我介绍
- 2. 各部分内容介绍的技巧
- 3. 答疑交流的技巧（赞美、倾听）
- 4. 结尾

四、商务接待后的送别

- 1. 制定合理满意的送别计划（送礼技巧）
- 2. 认真话别
- 3. 乘坐交通工具的礼仪：乘小轿车等

第三部分 商务接待礼仪培训总结

商务接待是一个精密的工作，需要商务接待人员去正确，细致，灵活的执行，所以学习和了解商务接待礼仪培训课程是做好商务接待的基础工作。

（全文完）